



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Основная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки	<u>Торговое дело</u>
Профиль	<u>Маркетинг и рыночная аналитика</u>
Квалификация (степень)	<u>Бакалавр</u>
Блок, в рамках которого происходит освоение модуля (дисциплины)	<u>Б1</u>
Шифр дисциплины (модуля)	<u>Б1.О.06</u>
Форма обучения	<u>очно-заочная</u>
Курс, семестр	<u>1 курс, 1 семестр</u>
Форма промежуточной аттестации	<u>экзамен</u>
Год	<u>2024</u>

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, направленность (профиль) «Маркетинг и рыночная аналитика» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 963

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
Протокол №03/24 от 22.03.2024

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов целостного представления о сущности и специфике деловой коммуникации; развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения.

Задачи освоения дисциплины:

- целенаправленная подготовка специалистов, владеющих современным инструментарием в области деловых коммуникаций;
- усвоение теоретических знаний, приобретение практических навыков студентов в области деловых коммуникаций;
- приобретение знаний современных проблем межкультурного взаимодействия в условиях глобализации культурного обмена;
- формирование навыков культурного взаимодействия в личном общении и профессиональной деятельности;
- формирование умений свободно общаться, используя разные способы коммуникаций (устные и письменные);
- формирование умений изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, направленность (профиль) «Маркетинг и рыночная аналитика».

Код компетенции	Предшествующие дисциплины, практики	Изучаемые в текущем семестре дисциплины, практики	Последующие дисциплины, практики
УК-3		Деловые коммуникации Психология общения	Основы менеджмента Проектная деятельность
УК-4		Деловые коммуникации Иностранный язык	Иностранный язык

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных компетенций: УК-3, УК-4.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
--	-----------------------------------	---------------------------------

<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата</p>	<p>Знать способы применения навыков командной работы для достижения заданного результата Уметь применять навыки командной работы для достижения заданного результата Владеть способностью применять навыки командной работы для достижения заданного результата</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</p>	<p>Знать как выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Уметь выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Владеть способностью выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</p>
	<p>УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции</p>	<p>Знать как вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции Уметь вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции Владеть способностью вести деловую переписку на государственном языке</p>

		Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции
--	--	--

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очно-заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Ак. часов	
	Всего	По семестрам 1 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	25	25
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	24	24
• занятия лекционного типа	8	8
• занятия семинарского типа:	16	16
практические занятия	38	38
лабораторные занятия	-	-
в том числе занятия в форме практической подготовки	-	-
Консультации	0,5	0,5
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	83	83
- курсовая работа (проект)	не предусмотрено	
- доклад и презентация	40	40
- индивидуальные задания	43	43
3. Промежуточная аттестация: экзамен	36	36
ИТОГО:	ак. часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире

Понятие и сущность международного культурного обмена. История международного культурного обмена.

Принципы международного культурного обмена. Пути международного культурного сотрудничества.

Влияние процесса глобализации на культурный обмен: ценности, распространение западных индивидуалистических ценностей; заимствование западных «правил игры» во всем мире; культурный консенсус в мире.

Технические средства культурного обмена.

Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.

Эффективность различных видов коммуникаций.

Приемы повышения эффективности коммуникаций.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении. Особенности женского коммуникативного поведения. Особенности мужского коммуникативного поведения. Способы добиться расположения женщин. Способы добиться расположения мужчин.

Тема 4. Русский речевой этикет

Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы-обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 5. Вербальные средства коммуникации

Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Речевые тексты. Сущность и понятия языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.

Типы приема и передачи информации. Формы мышления. Естественный язык. Образное мышление. Сенсорное мышление.

Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Формы языка. Функциональные стили. Система стилей современного русского литературного языка. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Разговорная речь. Язык художественной литературы.

Тема 6. Невербальная коммуникация

Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Коммуникативные знаки.

Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу.

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

Тема 7. Имидж делового человека

Формирование вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа.

Самопрезентация. Вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения. Альтернативы выбора одежды для делового общения. Консервативный стиль. Стиль взаимодействия. Творческий стиль. Приемы установления контакта. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Тема 8. Формы деловой коммуникации

Каналы передачи информации.

Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.

Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Коммуникативные умения переговорщика.

Подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.

Конкретные тактические приемы аргументации при деловых переговорах.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного

совещания.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.

Тема 9. Письменные формы делового общения

Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, электронное сообщение).

Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.).

Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др.

Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Языковые средства психологического воздействия на адресата: эффект первого впечатления как фактор привлекательности делового письма, способы самопрезентации в деловом письме, демонстрация открытости в деловом письме. Способы убеждения партнеров. Ориентация на взаимную выгоду.

Тема 10. Барьеры в деловом общении

Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер. Барьер некомпетентности. Этический барьер. Барьер стилей общения. Барьеры восприятия и понимания. Эстетический барьер. Разное социальное положение партнеров. Барьер отрицательных эмоций. Психологическая защита. Барьер установки. Барьер двойника.

Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Коммуникативные барьеры. Основные характеристики семантического барьера. Основные характеристики логического барьера. Основные характеристики фонетического барьера. Основные характеристики барьера модальностей. Основные характеристики барьера характера. Невежливость.

Тема 11. Публичная речь

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь,

торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 12. Манипуляции в общении

Манипуляции в деловом общении. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации. Виды манипуляторов в деловом общении. Активные манипуляторы. Пассивные манипуляторы. Соревнующиеся манипуляторы. Безразличные манипуляторы.

Способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Приемы сопротивления манипуляции: психологическое самбо, информационный диалог и др.

Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов: информационные, контрольные, для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, однополюсные, встречные, альтернативные, направляющие, провокационные, вступительные, заключающие. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)			Индикаторы достижения компетенций
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	
	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций				
1.	Культурный обмен и его роль в современном мире	1	2	4	УК-3.2 УК-4.1
2.	Понятие и сущность деловых коммуникаций	1	4	5	УК-3.2
3.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	1	2	4	УК-3.2 УК-4.1

4.	Русский речевой этикет	1	2	4	УК-4.2
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров					
5	Вербальные средства коммуникации	1	4	5	УК-4.1 УК-4.2
6	Невербальная коммуникация	1	2	5	УК-3.2
7	Имидж делового человека	1	2	4	УК-3.2 УК-4.1
Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации					
8	Формы деловой коммуникации	2	4	4	УК-4.1 УК-4.2
9	Письменные формы делового общения	2	2	5	УК-4.2
10	Барьеры в деловом общении	1	2	4	УК-4.1 УК-4.2
11	Публичная речь	2	4	4	УК-3.2, УК-4.1
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций					
12	Манипуляции в общении	1	2	5	УК-4.1
13	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	1	2	4	УК-4.1 УК-4.2
	Итого	16	34	57	

очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)			Индикаторы достижения компетенций
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций					
1.	Культурный обмен и его роль в современном мире	1	1	6	УК-3.2 УК-4.1
2.	Понятие и сущность деловых коммуникаций	1	1	6	УК-3.2
3.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	1	1	6	УК-3.2 УК-4.1
4.	Русский речевой этикет		1	7	УК-4.2
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров					
5	Вербальные средства коммуникации	1	1	6	УК-4.1 УК-4.2
6	Невербальная коммуникация		1	7	УК-3.2
7	Имидж делового человека	1	1	6	УК-3.2 УК-4.1
Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации					
8	Формы деловой коммуникации	1	2	6	УК-4.1 УК-4.2

9.	Письменные формы делового общения		2	7	УК-4.2
10	Барьеры в деловом общении	1	1	6	УК-4.1 УК-4.2
11	Публичная речь		2	7	УК-3.2, УК-4.1
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций					
12	Манипуляции в общении	1	1	6	УК-4.1
13	Вопросы и ответы в деловой коммуникации		1	7	УК-4.1 УК-4.2
	Итого	8	16	83	

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (ак. час.)		
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций					
1	Культурный обмен и его роль в современном мире	Дебаты «Распространение западных индивидуалистических ценностей»	2	1	
2	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Анализ коммуникационных процессов в организации. Ролевая игра «Процесс коммуникации»	4	1	
3	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Различия в восприятии мира мужчинами и женщинами Метафорическая деловая игра «Синяя борода»	2	1	
4	Русский речевой этикет	Работа с текстами из литературных произведений	2	1	
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров					
5.	Вербальные средства коммуникации	Анализ приемов активного слушания. Командная работа «Отработка техники перефразирования»	4	1	
6.	Невербальная коммуникация	Организация пространственной среды Ролевая игра «Рассадка на совещании»	2	1	
7.	Имидж делового человека	Тренинг «Самопрезентация»	2	1	
Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации					

8.	Формы деловой коммуникации	Разработка модели коммуникативных компетенций менеджера Кейс-задачи Ролевая игра «Деловые переговоры «Золотая рыбка» Деловая игра «Сломанный телефон»	4	2	
9	Письменные формы делового общения	Кейс-задачи «Составление деловых писем»	2	2	
10.	Барьеры в деловом общении	Анализ коммуникационных барьеров. Командная игра «Игра Роджера»	2	1	
11.	Публичная речь	Тренинг «Публичное выступление»	4	2	
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций					
12.	Манипуляции в общении	Тренинг «Противостояние манипуляциям в межличностном и деловом общении»	2	1	
13.	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Значение вопросов в деловой коммуникации Упражнение «Данетки»	2	1	
	Итого		34	16	

8. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Методические материалы

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» направлена на закрепление теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий, формирование навыков в соответствии с требованиями, определенными в ходе занятий семинарского типа.

Виды самостоятельной работы при изучении дисциплины:

- работа с конспектами лекций и (или) иными учебными материалами, в том числе электронными,
- изучение основной и дополнительной литературы, источников Интернет,
- подготовка к практическим занятиям,
- выполнение заданий,
- подготовка презентации;
- подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации.

Выполнение заданий заключается в выполнении прикрепленных в Гугл

Классруме практических заданий. Для выполнения этих заданий каждый студент получает доступ в папку «Деловые коммуникации» в Гугл Классруме. В каждом прикрепленном задании размещена инструкция для студента, в случае необходимости сделана копия задания для каждого студента или разрешен доступ к редактированию самого задания. По мере выполнения студент прикрепляет свой вариант ответа на полученное задание, преподаватель проверяет и выставляет оценку в баллах по 10-ти или 100 балльной системе. Студент сразу видит свою оценку.

Критерии оценки:

9-10-баллов – если ответ студента показывает его самостоятельность при выполнении задания, умение анализировать поставленную задачу.

6-8 баллов – если студент при решении задания просто скопировал информацию из Интернета без добавления собственной точки зрения,

2-5 – если ответ не соответствует прикрепленному заданию.

0 баллов – если ответ не прикреплен.

Подготовка презентации. По дисциплине «Деловые коммуникации» в разделе задания в Гугл Классруме прикрепляются темы презентаций, из которых студенты выбирают одну тему для исследования. Чтобы не было дублирования выбранных тем презентаций преподаватель дает каждому студенту право редактировать задание, т.е. указать свою фамилию против выбранной темы. Это обеспечивает отсутствие дублирования подготовленных по темам презентаций.

В задании «Темы презентации» преподаватель размещает краткие рекомендации по подготовке презентации.

По мере выполнения студент прикрепляет подготовленную презентацию, преподаватель проверяет и выставляет оценку в баллах по 10-ти балльной системе. Студент сразу видит свою оценку. Если требуется доработка презентации, преподаватель перечисляет рекомендации в разделе Комментарии, которые отправляются конкретному студенту.

Доклад по презентации – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Это работа, требующая навыков работы с литературой. Обучающийся должен не только выбрать тему доклада, исходя из своих интересов, но и суметь подобрать литературу, выбрать из нее наиболее существенное, переложить своими словами и изложить в определенной последовательности. Доклад должен быть с научным обоснованием. При оценке доклада учитываются его содержание, форма, качество презентации, а также и культура речи докладчика. Презентация к докладу состоит из 7-10 слайдов, содержащих основные аспекты темы и выводы докладчика.

За период изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студент готовит одну презентацию по выбранной теме из списка.

Темы презентаций

1. Информационные аспекты межкультурной коммуникации.
2. Глобализация и проблема сохранения культурного разнообразия.
3. Национально-культурная идентичность в условиях глобализации.
4. Кросскультурные возможности России во взаимодействии со странами и международными организациями.
5. Понятие и сущность международного культурного обмена.
6. История международного культурного обмена.
7. Влияние процесса глобализации на культурный обмен
8. Технические средства культурного обмена.
9. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте
10. Приемы повышения эффективности коммуникаций.
11. Значение обратной связи для взаимопонимания участников коммуникационного процесса
12. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления
13. Особенности женского коммуникативного поведения.
14. Особенности мужского коммуникативного поведения.
15. Особенности восприятия и передачи информации у женщин.
16. Особенности восприятия и передачи информации у мужчин.
17. Способы добиться расположения женщин.
18. Способы добиться расположения мужчин.
19. Понятие и сущность этикета
20. Общий принцип использования этикетных средств
21. Этикет и социальный статус адресата
22. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений
23. Система обращений в русском речевом этикете.
24. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.
25. Функции языка в деловом общении
26. Отличия официально-делового и научного стиля речи
27. Типы приема и передачи информации
28. Формы мышления
29. Трудности эффективного слушания
30. «Вредные привычки» слушания
31. Внутренние и внешние помехи слушания
32. Роль жестов в деловом общении
33. Понятие «программировать пространство»
34. Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды
35. Техники формирования вербального имиджа
36. Приемы установления контакта
37. Требования к выбору одежды для делового общения.
38. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации
39. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры
40. Этапы подготовки и проведения переговоров
41. Понятие «тактика ведения переговоров»

42. Понятие и цели презентации
43. Виды презентаций
44. Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений
45. Коммуникативные походы к клиентам во время презентации
46. Особенности делового телефонного разговора
47. Основные характеристики барьера в общении и пути их преодоления
48. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути их преодоления
49. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути их преодоления
50. Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.
51. Требования к публичной речи
52. Как произвести положительное впечатление, выступая публично
53. Структура публичной речи
54. Манипуляции в деловом общении.
55. Варварское влияние, скрытая манипуляция: корни, критерии.
56. Шесть правил влияния на людей.
57. Принципы противостояния манипуляциям.
58. Психологическое самбо – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
59. Информационный диалог – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
60. Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения
61. Виды деструктивной критики
62. Характеристики позитивной критики
63. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний
64. Значение вопросов в деловом общении.
65. Прием бумеранга.
66. Виды вопросов, правила их использования
67. Физиологические симптомы лжи собеседника в деловой коммуникации.
68. Мимика и жестикация при неискренности в деловой коммуникации.
69. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
70. Культурные различия в международном бизнесе
71. Особенности коммуникационного поведения в различных странах (страна согласовывается с преподавателем)
72. Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров.
73. Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог.
74. Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.
75. Особенности национальной культуры народностей России (народность согласовывается с преподавателем).
76. Особенности этики межличностных коммуникаций в России.

77. Особенности этики деловых коммуникаций в России.

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире

1. Выполните следующие домашние задания:
 1. Охарактеризуйте принципы международного культурного обмена.
 2. Опишите пути международного культурного сотрудничества.
 3. Проанализируйте распространение западных индивидуалистических ценностей;
 4. Дайте подробный и обоснованный ответ на вопрос: Как Вы считаете заимствование западных «правил игры» во всем мире дает положительный или отрицательный результат.

Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций

1. Выполните следующие домашние задания:

Составьте конспект по теме лекции, акцентируя внимание на анализ процесса коммуникации, характеристику его основных элементов.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1. Выполните следующие домашние задания:
 - В чем заключаются гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении.
 - Охарактеризуйте особенности поведения работника, если у мужчины начальник женщина.
 - Проанализируйте особенности поведения работника, если у женщины начальник женщина.
 - Дайте характеристику особенностей поведения работника, если у мужчины начальник мужчина.

В процессе освоения темы необходимо изучить особенности женского и мужского коммуникативного поведения.

Изучить способы добиться расположения женщин и мужчин.

Тема 4. Русский речевой этикет

1. Выполните следующие домашние задания:
 - Рассмотрите правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.
 - Опишите предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер
 - Сравните использование этикетных формул в зависимости от обстановки общения.
 - Опишите ситуации, когда можно использовать Ты-обращение, а когда необходимо – Вы-обращение.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия

партнеров

Тема 5. Вербальные средства коммуникации

1. Выполните следующие домашние задания:
 1. Проанализируйте роль вербального средства общения.
 2. Опишите значение процессов говорения и слушания.
 3. Проанализируйте виды речевой деятельности.
 4. Дайте характеристику сущности и понятия языка.
 5. Сравните систему стилей современного русского языка.

При изучении темы необходимо обратить внимание на типы приема и передачи информации, на систему стилей современного русского литературного языка.

Тема 6. Невербальная коммуникация

1. Выполните следующие домашние задания:
 1. Перечислите и охарактеризуйте типы невербальных средств общения
 2. Дайте характеристику основных жестов и поз в деловом общении: открытые, уверенности, выражающие агрессивность и т.п.
 3. Какие жесты говорят о готовности завершить деловую встречу.
 4. Проанализируйте виды взглядов: деловой, социальный, интимный.

В процессе освоения темы необходимо изучить жесты и позы в деловом общении и уметь дать им характеристику.

Изучая тему, важно приобрести умения проводить анализ знаков невербальной коммуникации.

Тема 7. Имидж делового человека

1. Выполните следующие домашние задания:
 1. Охарактеризуйте понятие вербального имиджа.
 2. Дайте характеристику понятия самопрезентация.
 3. Что входит в понятия вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения?
 4. Сравните консервативный стиль, стиль взаимодействия и творческий стиль в поведении делового человека.

При изучении темы необходимо обратить внимание на вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения.

Изучая тему, важно приобрести умения использования приемов повышения уверенности в себе как важная составляющая самопрезентации.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Тема 8. Формы деловой коммуникации

1. Выполните следующие домашние задания:
 1. Изучив учебники и материалы периодической печати, дайте определение переговоров и приведите примеры переговоров между различными фирмами.
 2. Дайте характеристику приемов, которые используют переговорщики в процессе переговоров.

3. Опишите причины возникновения слухов и особенности их использования в управлении.
4. Проанализируйте факторы успеха деловой беседы: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы
5. Охарактеризуйте особенности этикета телефонного общения.
6. Охарактеризуйте приемы ведения споров, полемики, дебатов.
7. Проанализируйте особенности подготовки и проведения эффективного совещания.
8. Дайте описание основных особенностей пресс-конференций.

При изучении темы необходимо обратить внимание на структуру деловой беседы; принятие решений и завершение беседы; факторах успеха деловой беседы.

При изучении темы необходимо обратить внимание на требования, предъявляемые к деловым переговорам как разновидность коммуникации.

Изучить типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Изучить цели презентации; виды презентации.

Тема 9. Письменные формы делового общения

Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, электронное сообщение).
2. По каким признакам производится классификация деловых писем
3. Дайте характеристику основных разновидностей деловых писем.
4. Опишите правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Тема 10. Барьеры в деловом общении

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Опишите сущность коммуникационных барьеров. Приведите примеры. Предложите способы преодоления барьеров коммуникационного процесса.
2. Сравните основные барьеры взаимодействия: мотивационный, некомпетентности, этический и т.д.
3. Составьте аналитическую таблицу включающую описание коммуникационных барьеров, зависящих от отправителя и от получателя информации.

Изучая тему, важно приобрести умения использования приемов «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Тема 11. Публичная речь

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие «публичная речь».
2. Дайте характеристику целевых установок речи, приведите их классификацию
3. Опишите правила и подходы к созданию текста речи
4. Сравните виды публичных речей
5. Что делать в ситуациях «трудный слушатель»?

При изучении темы необходимо обратить внимание на требования, предъявляемые к публичной речи.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 12. Манипуляции в общении

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Опишите особенности взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации.
2. Сравните основные теории и концепции манипулятивного воздействия в деловом общении
3. Раскройте понятие «манипуляции в общении»
4. Дайте характеристику приема «золотые слова».
5. Опишите виды манипуляторов в деловом общении

При изучении темы необходимо обратить внимание на способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

1. Выполните следующие домашние:

1. Раскройте значение вопросов в деловой коммуникации.
2. Опишите особенности основных видов вопросов.
3. Сравните закрытые и открытые вопросы. Приведите примеры использования.
4. Опишите правила ответов на вопросы.
5. Что такое некорректный вопрос приведите примеры.

10. Оценивание результатов обучения и уровня сформированности компетенций

Оценивание результатов обучения по дисциплине и уровня сформированности компетенций (части компетенции) осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с Фондом оценочных средств.

Пример заданий для тестирования

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе

подготовки деловой беседы:

А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;

Б) самоанализ поведения участников;

В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. К основным сторонам общения относят:

А) Знакомства, аттракцию, коммуникацию;

Б) Перцепцию, коммуникацию, интеракцию;

В) Интеракцию, перцепцию, соперничество;

Г) Компромисс, социальную перцепцию, партнерство.


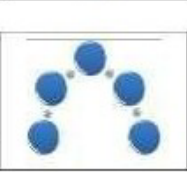
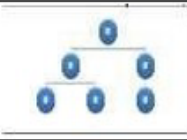
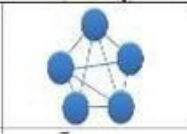
3. Идентификация

А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

4. Установите соответствие между схемой внутригрупповой коммуникации и ее описанием.

А. 	1. Примером модели может служить известная игра «испорченный телефон». На этом примере нетрудно заметить недостаток такой организации коммуникаций: информация на «входе» и на «выходе» часто оказывается разной.
Б. 	2. Это, пожалуй, самая «продвинутая» коммуникационная система, поскольку в ней нет никаких ограничений на обмен информацией.
В. 	3. В этом случае в группе имеется лицо, благодаря посредничеству которого общаются все остальные члены группы; последние никогда не вступают в контакт друг с другом.
Г. 	4. В такой коммуникативной системе обычно имеется индивид, который общается лишь с ограниченным количеством лиц, которые, в свою очередь, также общаются с представителями более низких уровней структуры, и т. д. Кстати, этот индивид допускает серьезную ошибку: в более выгодном положении оказывается не он.

Ответ: А-3; Б-1; В-4; Г-2

5. Верно ли то, что обращение по имени во время общения способствует достижению расположения:

А) да;

Б) нет.

6. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

7. Проблемное деловое совещание

А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

8. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо

А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;

Б) провоцировать агрессивные реплики со стороны участников;

В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.

9. В конце делового совещания руководитель должен

А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;

Б) назвать ответственных исполнителей;

В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

10. Истинность аргументов

А) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;

Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.

11. Достаточность аргументов

А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;

В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

12. Автономность аргументов

А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;

Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

13. Метод «бумеранга»

А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление

его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;

Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;

В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

14. Кинексика

А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;

Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; В) изучает прикосновения в ситуации общения.

15. Проксемика

А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;

Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;

В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

16. Экстралингвистика

А) изучает различного рода психофизиологические проявления человека;

Б) включает в себя различные характеристики голоса;

В) исследует расположение людей в пространстве при общении.

17. Стиль поведения в конфликте – соперничество

А) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;

Б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;

В) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.

18. Что такое культурная идентичность?

А) адаптация к новой культуре;

Б) принадлежность человека к определенной культуре;

В) принятие человеком новой культуры.

19. Что называется терпимостью к чужому образу жизни, поведению, обычаям, идеям, верованию?

А) толерантность;

Б) табуирование;

В) консенсус.

20. Этноцентризм представляет собой:

А) психологическую установку воспринимать и оценивать другие культуры и поведение их представителей через призму своей культуры;

Б) психологическую установку оценивать другие культуры через призму общечеловеческих ценностей;

В) психологическую установку оценивать другие культуры через призму эмпатии.

Шкала и критерии оценивания результатов тестирования

Процедура тестирования реализуется путём раздачи студентам различных

вариантов тестовых заданий, содержащих 20 вопросов. На прохождение теста студенту даётся 25 минут. Критерием зачёта по тесту являются правильные ответы на 16 и более правильных ответов.

от 0 до 15 правильных ответов – не зачет.

от 16 до 20 правильных ответов – зачет.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в торговом деле и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в торговой деятельности.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты делового общения.
31. Этические нормы при вручении подарков.
32. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
33. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
34. Подготовка и планирование переговоров.
35. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
36. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
37. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
38. Основные положения Указа Президента РФ о государственном протоколе 1992 г.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в т.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения в торговле.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения в бизнесе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.

Шкала и критерии оценивания:

- оценка «отлично» - проставляется обучающемуся, если ответы на вопросы билета даны верно и полностью; необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы;
- оценка «хорошо» - проставляется обучающемуся, если ответы на вопросы билета даны полностью, но обоснования недостаточны; но пробелы не носят существенного характера, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы;
- оценка «удовлетворительно» - проставляется обучающемуся, если в ответах допущены ошибки, теоретическое содержание курса освоено частично,

пробелы носят существенный характер, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно;

- оценка «неудовлетворительно» - проставляется обучающемуся, если в ответах допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не освоил теоретическое содержание курса, пробелы носят существенного характера, необходимые компетенции и практические навыки работы не сформированы.

11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон, ресурс].

основная литература

1. Персикова Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие / Т.Н. Персикова. - Москва : Логос, 2011. - 224 с. - ISBN 978-5-98704-127-9. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/334764/reading>. - Текст: электронный.

2. Синяева И. М. Паблик рилейшнз в коммерческой деятельности: Учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 414 с. – ISBN 5-238-00550-4. – Текст: печатный.

дополнительная литература

1. Кузнецов И. Н. Деловое общение: Учебное пособие. — 5-е изд. / И.Н. Кузнецов. - Москва : Дашков и К, 2016. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/25013/reading>. - Текст: электронный.

2. Мунин А.Н. Деловое общение. Учебное пособие / А.Н. Мунин, В.Л. Матросов, Н.Д. Никандров, В.В. Рубцов, Э.В. Сайко. - Москва : Флинта, 2016. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/23554/reading>. - Текст: электронный.

3. Яковлева Н.Ф. Деловое общение. Учебное пособие / Н.Ф. Яковлева. - Москва : Флинта, 2019. - 269 с. - ISBN 978-5-9765-1898-8. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/340879/reading>. - Текст: электронный.

12. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

Перечень лицензионного программного обеспечения

1. MS Office 2019 (Microsoft)
2. MS Windows 7 (Microsoft)

в том числе перечень лицензионного программного обеспечения отечественного производства:

1. Kaspersky Endpoint Security (Kaspersky Lab)

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

1. Adobe Acrobat Reader
2. Open Office (<http://ru.openoffice.org/>)

в том числе перечень свободно распространяемого программного обеспечения отечественного производства:

1. Яндекс.Браузер
2. Антивирус Kaspersky Free
3. 7-Zip (свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных) (отечественное ПО).

Информационные справочные системы:

Открытая электронная библиотека «КиберЛенинка»: <https://cyberleninka.ru/>

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

13. Материально–техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Тип помещения	Состав оборудования и технических средств обучения
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, и практических занятий с применением компьютерных технологий, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций	Аудитория 53. Оборудование: Учебная мебель, рабочее место преподавателя, учебные места для обучающихся, трибуна, доска. Технические средства обучения: Переносное мультимедийное оборудование: Ноутбук, с выходом в сеть Интернет и с доступом в электронно-информационную среду института, проектор, экран демонстрационный.

2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации и индивидуальных консультаций	<p>Аудитория 24.</p> <p>Оборудование: Учебная мебель, рабочее место преподавателя, учебные места для обучающихся, доска.</p> <p>Технические средства обучения: Переносное мультимедийное оборудование: Ноутбук, с выходом в сеть Интернет и с доступом в электронно-информационную среду института, проектор, экран демонстрационный.</p>
3	Аудитория для самостоятельной работы студентов и выполнения курсовых работ	<p>Аудитория 33.</p> <p>Оборудование: Учебная мебель, рабочее место преподавателя, учебные места для обучающихся, доска, кондиционер.</p> <p>Технические средства обучения: Переносное мультимедийное оборудование: Ноутбук, с выходом в сеть Интернет и с доступом в электронно-информационную среду института, проектор, экран демонстрационный.</p>